經調解後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2003/2675

房屋署 — 屋苑維修 — 不肯及延誤跟進有關外牆滲水的投訴

投訴人是一個「居者有其屋」單位的業主。他發現外牆滲水，曾經先後向房屋署的房屋事務經理和屋宇保養測量師投訴，要求維修。但是，該署兩個組別的職員互相推卸責任，不肯跟進。

2. 房屋署解釋，由於該屋苑入伙已超過三年和過了保養期，業主必須獲合資格的專業人士證明問題屬於「潛在缺陷」，該署的總承建商才會進行維修。

3. 房屋署當時正與總承建商就該屋苑的多宗建築維修問題進行討論而未能達成協議。房屋署其後決定，屋苑內所有已界定為「潛在缺陷」的項目（包括外牆滲水），可無須再聘請獨立測量顧問公司調查證明。該署會先安排合約承辦商進行維修，然後向總承建商收回有關的費用和監督費。

4. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

5. 在調解會議上，投訴人詳述了對維修外牆及室內部分的要求，而房屋署的代表則詳細交代了處理這宗個案的背景資料，以及當時的維修跟進行動。

6. 雙方於坦誠交換意見後，簽署了調解協議。投訴人同意撤銷對房屋署的投訴，而房屋署亦承諾維修外牆和修補室內的滲漏，並預計工程可在七個工作天內完成。

附件 10

經調解後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署及房屋署

個案編號： OMB 2003/3450
OMB 2004/0466

食物環境衞生署及房屋署 — 垃圾收集 — 沒有妥善處理某「居者有其屋」屋苑的垃圾收集問題，以致影響環境衞生

投訴人的兒子就讀於某「居者有其屋」屋苑內的一所幼稚園。她投訴幼稚園對面的露天停車場被屋苑管業處用作垃圾收集站，食物環境衞生署（「食環署」）人員每天早上到該處收集垃圾時，垃圾所發出的臭味，不但影響其兒子上課，更威脅他的健康。為此，投訴人曾多次去信食環署，要求改善有關安排，以免影響環境衞生。然而，食環署回覆時只表示已將個案轉交房屋署處理，而沒有進一步跟進。由於問題持續，投訴人認為，食環署及房屋署均有失當之處。

2. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並得到事涉各方同意。

3. 在調解會議上，投訴人就屋苑的垃圾收集安排提出意見；而食環署及房屋署的代表則交代了所屬部門曾經採取的跟進行動，並詳細解釋為何未能更改現時收集垃圾的地點及時間。此外，他們亦就如何改善上述環境衞生問題，提出了多項建議。

4. 經過坦誠討論後，各方更了解彼此的立場，並就如何解決屋苑的環境衞生問題達成協議。房屋署承諾與管業處加強聯絡，確保清潔公司在食環署的車輛抵達前半小時，才將垃圾放置於收集站內，並將所有盛載垃圾的膠箱蓋好。清潔公司亦須每天徹底清洗收集站的地面，而食環署則會繼續派員定時收集垃圾。

5. 房屋署會聯絡業主立案法團，安排法團與其他有關的政府部門舉行會議，研究於屋苑內另覓合適的地點，設立永久垃圾收集站，作為長遠解決方法。

6. 投訴人同意這宗個案可以終結。

經調解後終結的個案撮要選錄

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2003/2382

康樂及文化事務署 — 解除合約 — 職員推翻協定，要求投訴人搬走食肆的器具，又拒絕退還部分保證金

投訴人原是康樂及文化事務署（「康文署」）轄下一室內體育館的小食食肆承辦商。食肆其後結業，她聲稱曾向康文署申請把食肆的桌椅及其他器具暫存在原址，直至有新經營者接手為止，同時要求先退還一半保證金。投訴人指康文署職員曾答允上述兩項要求，但後來卻出爾反爾，推翻雙方的協定。

2. 康文署解釋，由於上述體育館的小食食肆即將改建為康樂設施，投訴人必須按合約條款，搬走所有器具，並交還儲物室。但該署仍酌情允許投訴人把桌椅暫存在食肆範圍內，直至改建工程展開為止。另一方面，由於投訴人提交的保證金是以銀行擔保的方式安排，該署實際上並非直接管有投訴人的保證金，故不存在退款的問題。

3. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並得到雙方同意。

4. 在調解會議上，投訴人陳述了暫緩搬走存放在食肆內的器具及設備，以及退還部分保證金的要求，而康文署的代表則詳細交代了處理個案的背景，以及可行的解決辦法。

5. 雙方於坦誠交換意見後，康文署同意投訴人無須將銀行擔保延期，亦可把桌椅暫存在食肆範圍內，直至改建工程在二零零四年三月底開始為止。但是，投訴人必須在二零零三年十一月底或之前，把桌椅以外的其他設備搬走，並交還儲物室。投訴人接受有關安排，雙方於是達成協議。